

## Информационно-аналитический обзор обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Коченевского района Новосибирской области в IV квартале 2018 года и результатах их рассмотрения

Рассмотрение обращений и запросов информации граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), адресованных Главе Коченевского района, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Коченевского района.

Организацию работы по объективному и своевременному рассмотрению обращений, поступивших в администрацию Коченевского района Новосибирской области, осуществляет информационно-аналитический отдел – Общественная приемная Главы Коченевского района.

В 4 квартале 2018 года в адрес Главы Коченевского района Новосибирской области поступило **215** обращений (в 3 квартале 2018 года – 261, в 4 квартале 2017 года - 189), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **97** (в 3 квартале 2018 года – 131, в 4 квартале 2017 года - 113);

2) на личных приемах Главы района, заместителей главы администрации района - **25** (в 3 квартале 2018 года – 32, в 4 квартале 2017 года - 21);

3) по справочному телефону - **53** (в 3 квартале 2018 года – 55, в 4 квартале 2017 года - 19);

4) к специалистам общественной приемной Главы района – **40** (в 3 квартале 2018 года – 43, в 4 квартале 2017 года - 36).

По сравнению с 3 кварталом 2018 года общее количество обращений **уменьшилось** на 17,6% (на 46 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2017 года **увеличилось** на 13,8% (на 26 обращений).



## 1. Письменные обращения и запросы.

В 4 квартале 2018 года поступило **97** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт общественной приемной Главы района – **15** (15,5%) (в 3 квартале 2018 года поступило 131 письменное обращение, в том числе в форме электронного документа – 8 (6,1%), в 4 квартале 2017 года поступило 113 письменных обращений, в том числе в форме электронного документа – 14 (12,4%)), в том числе из Правительства Новосибирской области – **17** (17,5% от общего количества письменных обращений) (в 3 квартале 2018 года – 48 (31%), в 4 квартале 2017 года – 28(24,8%).



По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 17,6% (на 46 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2017 года **увеличилось** на 13,8% (на 26 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество письменных обращений, поступивших из Правительства Новосибирской области, **уменьшилось** на 64,5% (на 31 обращение), по сравнению с 4 кварталом 2017 года количество обращений **уменьшилось** на 39,3% (на 11 обращений).

Письменные обращения и запросы информации зарегистрированы от жителей р.п.Коченево – 54 (55,7% от общего количества обратившихся), г.Новосибирска– 13, р.п.Чик – 6, Прокудского сельсовета – 5, Леснополянского сельсовета – 4, Новомихаловского сельсовета – 4, Целинного сельсовета – 2, Шагаловского сельсовета – 2, электронное, без указания почтового адреса – 2, Совхозного, Крутологовского, Федосихинского, Дупленского сельсоветов, других регионов – по 1.

По видам письменные обращения подразделяются:

- заявления – 78 (80,4%);
- запросы, рассмотренные в течение 15 дней – 16 (16,6%);
- запросы, рассмотренные в течение 7 дней – 1 (1%);

- жалобы – 1(1%);
- не обращения – 1 (1%).

В 97 письменных обращениях и запросах информации содержится 108 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

1.) **«Экономика» – 58 (53,7% от общего количества вопросов) (в 3 квартале 2018 года – 92 (60,1%) – уменьшение на 37% (на 34 вопроса)) (в 4 квартале 2017 года – 53(46,5%) – увеличение на 9,4% (на 5 вопросов).**

- эксплуатация и ремонт дорог – 7. Граждане сообщали о неудовлетворительном состоянии и необходимости ремонта дорог по ул.Коммунистическая, ул.Южная, ул.Саратовская в р.п.Коченево; дороги в с.Сартаково; дорога до д.Ермиловка; дороги в д.Ермиловка, об установлении отбойников и искусственного освещения на путепроводе через железнодорожные пути в с.Прокудское;

- строительство дорог – 2 (строительство дороги к развязке на 1461 км трассы Р-254 «Иртыш» - 2);

- уличное освещение – 2 (с.Сартаково; ул.Профильная с Малореченка);

- водоотведение – 4 (ул.Олимпийская, ул.Береговая, ул.Плахотного, ул.Трудовая в р.п.Коченево);

- водоснабжение поселений – 2 (с.Чистополье, индивидуальный жилой дом по ул.Кооперативная в р.п.Коченево);

- уборка снега – 6 (между останочными платформами железной дороги «3290км» и «о.п.Шагаловская»; дорога Чик-Казаково; д.Антоновка; ул.Пушкина и ул.Б.Кузнецкая в р.п.Коченево; улицы р.п.Коченево; привокзальная площадь в р.п.Коченево; территории муниципального рынка в р.п.Коченево);

- газификация – 2 (ул.Южная в р.п.Коченево, индивидуальный жилой дом на ул.Чехова в р.п.Коченево);

- транспортное обслуживание населения – 9, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – 6, ликвидация последствий после пожара – 3, градостроительство, архитектура и проектирование – 2, сельское хозяйство – 2, обращения СНТ – 1, дорожные знаки и разметки – 1, деятельность в сфере строительства – 1, выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов – 1, переработка вторичного сырья – 1, управление в сфере торговли – 1, деятельность объектов торговли – 1, проверка деятельности хозяйственных субъектов – 1, государственный кадастровый учет недвижимого имущества – 1, комплексное благоустройство – 1, запросы архивных данных – 1.

2.) **«Жилищно-коммунальная сфера» – 28 (25,9%) (в 3 квартале 2018 года – 41 (26,8%) – уменьшение на 31,7% (на 13 вопросов), (в 4 квартале 2017 года – 24 (21%) – увеличение на 16,7% (на 4 вопроса).**

Основными вопросами данного направления являются:

- обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище). По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество вопросов уменьшилось на 25% (на 3 вопроса), по сравнению с 4

кварталом 2017 года уменьшилось на 18,2% (на 2 вопроса);

- коммунальное хозяйство. По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество вопросов уменьшилось на 30,4% (на 7 вопросов), по сравнению с 4 кварталом 2017 года увеличилось на 100% (на 8 вопросов).

№п/п	Наименование вопроса	4 кв. 2018 г.	3 кв. 2018 г.	4 кв.2017 г.
		Кол-во вопросов	Кол-во вопросов	Кол-во вопросов
1	Обеспечение граждан жилищем	9	12	11
2	Коммунальное хозяйство	16	23	8

Обращались также по вопросам:

- частного домовладения – 3.

3.) **«Государство, общество, политика»** – **11** (10,2%), (в 3 квартале 2018 года – 8 (5,2%) – **увеличение** на 37,5% (на 3 вопроса) (в 4 квартале 2017 года – 18 (15,8%) – **уменьшение** на 38,9% (на 7 вопросов).

- деятельность исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления и его руководителей – 5, благодарности – 1, привлечение к административной ответственности – 1, действие (бездействие) при рассмотрении обращения – 1, некорректное обращение – 1, принятое по обращению решение – 1, прекращение рассмотрения обращения – 1.

4.) **«Социальная сфера»** – **8** (7,4%) (в 3 квартале 2018 года – 5 (3,3%) – **увеличение** на 60% (на 3 вопроса), (в 4 квартале 2017 года – 14 (12,3%) – **уменьшение** на 42,9% (на 6 вопросов).

- социальное обеспечение, социальная поддержка, социальная помощь – 4, опека и попечительство – 1, питание обучающихся – 1, поступление в дошкольные учреждения – 1, деятельность организаций сферы культуры – 1.

5.) **«Оборона, безопасность, законность»** – **3** (2,8%), (в 3 квартале 2018 года – 7 (4,6%) – **уменьшение** на 57,1 % (на 4 вопроса), в 4 квартале 2017 года – 5 (4,4%) – **уменьшение** на 40% (на 2 вопроса).

- конфликты на бытовой почве – 1, охрана общественного порядка – 1, регистрация по месту жительства и по месту прибывания – 1.

По видам среди письменных обращений преобладают заявления – 78 (80,3%), запросы, рассмотренные в течении 15 дней – 16 (16,5%), запросы, рассмотренные в течении 7 дней – 1 (1%), жалобы – 1 (1%), не обращения – 1 (1%).

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены администрацией Коченевского района с запросом документов и материалов – 77 (71,3%), направлены на рассмотрение по компетенции – 31 (28,7%, в том числе с запросом результатов – 17 (54,8% от обращений направленных по компетенции).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **8** вопросов (7,4%), в том числе **приняты меры** (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 8 вопросов (100 % от числа поддержанных);

- **даны разъяснения** - **69** (63,9%);

- **направлено по компетенции** - **31** (28,7%).

## **2. Личный прием граждан.**

Личный прием граждан ведется в соответствии с распоряжением Администрации Коченевского района Новосибирской области от 02.11.2018 №739-р «Об утверждении графика личного приема в администрации Коченевского района Новосибирской области».

В 4 квартале 2018 года на личных приемах Главы района, заместителей главы администрации района принято **25** человек (*в 3 квартале 2018 года – 32, в 4 квартале 2017 года - 21*):

- Главой района – 9 человек;

- Исполняющим обязанности главы района – 5 человек;

- Заместителями главы администрации – 11 человек.

По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество обращений, поступивших в ходе личного приема, **уменьшилось** на 21,9% (на 7 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2017 **увеличилось** на 19% (на 4 обращения).

На личных приемах приняты жители: р.п.Коченево – 11 человек, Шагаловского сельсовета – 3, Леснополянского сельсовета – 2, Прокудского сельсовета – 2, Совхозного сельсовета – 2, других регионов, р.п.Чик, Кремлевского, Поваренского, Крутологовского сельсоветов – по 1.

В 25 устных обращениях содержатся 27 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

1.) **«Жилищно-коммунальная сфера»** – **13** (48,1%), (*в 3 квартале 2018 года - 11 (29,7%) – увеличение на 18,2% (на 2 вопроса), в 4 квартале 2017 года – 9 (42,9%) – увеличение на 44,4% (на 4 вопроса)*).

Основными вопросами данного направления являются:

- обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище). По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество вопросов увеличилось на 16,7% (на 1 вопрос), по сравнению с 4 кварталом 2017 года увеличилось также на 16,7% (на 1 вопрос);

- коммунальное хозяйство. По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество вопросов увеличилось на 20% (на 1 вопрос), по сравнению с 4 кварталом 2017 года увеличилось на 200% (на 4 вопроса).

№п/п	Наименование вопроса	4 кв. 2018 г.	3 кв. 2018 г.	4 кв.2017 г.
		Кол-во вопросов	Кол-во вопросов	Кол-во вопросов
1	Обеспечение граждан жилищем	7	6	6
2	Коммунальное хозяйство	6	5	2

2.) «**Экономика**» – **12** вопросов (44,5% от общего числа вопросов), (в 3 квартале 2018 года – 23 (62,2%) – **уменьшение** на 47,8% (на 11 вопросов), в 4 квартале 2017 года – 8 (38,1%) – **увеличение** на 50% (на 4 вопроса).

Вопросами данного направления являются:

- водоотведение – 1 (ул.Пушкина в р.п.Коченево, вблизи многоквартирных домов);
- благоустройство и ремонт дорог – 1 (ул.Озерная с.Крутологово);
- уборка снега – 1 (р.п.Коченево – улицы, привокзальная площадь в р.п.Коченево, территория муниципального рынка);
- выделение земельных участков под индивидуальное жилищное строительство – 2, земельный надзор в отношении земель сельскохозяйственного назначения – 2, вопросы заемщиков и кредиторов – 1, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – 1, образование права на земельный участок – 1, агропромышленный комплекс – 1, деятельность в сфере строительства – 1.

3.) «**Социальная сфера**» – **1** (3,7%), (в 3 квартале 2018 года – 2 (5,4%) – **уменьшение** на 50% (на 1 вопрос), в 4 квартале 2017 года – 3 (14,3%) – **уменьшение** на 66,7% (на 2 вопроса) (опека и попечительство – 1).

4.) «**Государство, общество, политика**» - **1** (3,7%), (в 3 квартале 2018 года – 0 – **увеличение** на 1 вопрос, в 4 квартале 2017 года – 1 (4,7%) (несогласие с результатами рассмотрения обращения – 1);

5.) «**Оборона, безопасность, законность**» - **0**, (в 3 квартале 2018 года – 1 (3,7%) – **уменьшение** на 1 вопрос, в 4 квартале 2017 года – 0.

По видам среди устных обращений в ходе личного приема зарегистрированы: заявления – 25 (100%).

Результаты рассмотрения устных обращений в ходе личного приема:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **1** вопрос (3,7%), в том числе **приняты меры** (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 1 вопрос (100 % от числа поддержанных);
- **даны разъяснения** - **26** (96,3%).

**3. Устные сообщения и запросы в справочную телефонную службу общественной приемной Главы района.**

В 4 квартале 2018 года в справочную телефонную службу общественной приемной Главы района поступило **53** сообщения и запроса информации (в 3 квартале 2018 года - 55 сообщений – **уменьшение** на 3,6% (на 2 сообщения), в 4 квартале 2017 –19 сообщений – **увеличение** на 178,9% (на 34 сообщения)), в том числе в форме смс-сообщений – 1, (в 3 квартале 2018 года –1, в 4 квартале 2017 года – 1).

В 53 сообщениях, содержится 54 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- Экономика – 24 (44,4% от общего количества сообщений в справочную службу);

- Государство, общество, политика – 17 (31,5%)

- Жилищно-коммунальная сфера – 12 (22,2%);

- Социальная сфера – 1 (1,9%).

Граждане обращались с запросами информации о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан – 13, уборка снега – 7 (ул.Олимпийская, ул.Плахотного р.п.Коченево; п.Новорощенский – 2; д.Крохалевка; дорога от Криводановского карьера до Северного объезда; дорога Коченево-Новокремлевское), транспортное обслуживание населения – 6, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 3, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – 2, переработка вторичного сырья и бытовых отходов – 2, устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб – 2, перебои в водоснабжении – 4, уборка мусора, посторонних предметов – 1, загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы – 1, водоснабжение поселений – 1, перебои в канализовании – 1, перебои в теплоснабжении – 1, уличное освещение – 1, арендные отношения в области землепользования – 1, СНТ – 1, обследование жилищного фонда – 1, медицинское обследование сельских жителей – 1, запросы архивных данных – 1, деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 1, действие (бездействие) при рассмотрении обращения – 1, анонимное сообщение – 2.

Наибольшее количество сообщений и запросов поступило от жителей: р.п.Коченево – 22 (41,5% от общего количества обратившихся). Также зарегистрированы сообщения жителей г.Новосибирска и Новосибирской области – 7, Прокудского сельсовета – 6, Овчинниковского сельсовета – 4, Чистопольского сельсовета – 3, Новомихайловского сельсовета – 2, Шагаловского сельсовета – 2, Кремлевского сельсовета – 2, Краснотальского, Крутологовского, Дуепенского, Совхозного сельсоветов – по 1.

По 15 сообщениям приняты оперативные меры, по 39 сообщениям даны разъяснения.

#### **4. Обращения к специалистам общественной приемной Главы района.**

В общественную приемную Главы района обратилось 40 человек (в 3 квартале 2018 года – 43 человека, в 4 квартале 2017 года –36 человек).

По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество обратившихся граждан **уменьшилось** на 7% (на 3 обращения), по сравнению с 4 кварталом 2017 года **увеличилось** на 11,1% (на 4 обращения).

Обращались жители: р.п.Коченево – 24 (60% от общего количества

обратившихся), Новомихайловского сельсовета – 4, Совхозного сельсовета – 3, Шагаловского сельсовета – 2, других регионов, г.Новосибирска, р.п.Чик, Прокудского, Кремлевского, Поваренского, Федосихинского сельсоветов – по 1.

- принято 22 письменных обращений;

- оказано 18 консультаций:

✓ о порядке рассмотрения обращений и проведении личного приема граждан – 12;

✓ о обеспечении граждан жилищем – 1;

✓ дорожные знаки и дорожная разметка – 1;

✓ просьба об оказании финансовой помощи – 1;

✓ о защите прав на землю и рассмотрении земельных споров – 1;

✓ перебои в водоотведении и канализовании – 1;

✓ уборка снега – 1 (д.Ермиловка).

#### **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

В 4 квартале 2018 года в структурных подразделениях администрации Коченевского района обращений, поставленных общественной приемной Главы района на контроль, с истекшими сроками рассмотрения нет.

В 4 квартале 2018 года проведены **контрольные мероприятия** по практике применения законодательства о порядке работы с обращениями граждан в администрациях рабочего поселка Коченево сельсовета Коченевского района Новосибирской области, Чистопольского сельсовета Коченевского района Новосибирской области. В ходе проведения контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан. Устранение выявленных недостатков взято общественной приемной Главы района на контроль.

Организация работы в администрации Коченевского района Новосибирской области и органах местного самоуправления в Коченевском районе позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.